

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
KARYA ILMIAH	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA.....	vii

Kata Pengantar	viii
Abstrak	x
Daftar Isi.....	xii
Daftar Simbol	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Tabel	xvi
Daftar Lampiran	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Permasalahan.....	3
1.3. Maksud dan Tujuan.....	4
1.4. Metode Penelitian.....	4
A. Observasi.....	4
B. Wawancara	4
C. Studi Pustaka.....	5
1.5. Ruang Lingkup.....	5
1.6. Hipotesa.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	7
2.1.2 Sistem Informasi	7
2.1.3 Pengertian Jasa	9
2.1.3.1 Kualitas Jasa	9
2.1.4 Kualitas Layanan.....	10
2.1.5 Definisi Kepuasan	11
2.1.5.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.6 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean.....	13
2.1.7 Definisi Sempel.....	21
2.1.7.1 Teknik Sampling.....	23
2.2 Penelitian Terkait	24
2.3 Tinjauan Organisasi.....	25
2.3.1 Sejarah Universitas Borobudur	25

2.3.2 Profil Universitas Borobudur	28
2.3.3 Halaman Website	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Tahapan Penelitian	35
3.2 Instrument Penelitian.....	39
3.3 Metode Pengumpulan Data	40
3.3.1 Populasi dan Sempel Penelitian	41
3.4 Metode Analisis Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Hasil Penelitian	48
4.2 Mengukur Persepsi Responden	55
4.3 Pengujian Hipotesis.....	56
4.4 Pembahasan	58
BAB V PENUTUPAN	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	65
LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN	66
SURAT KETERANGAN RISET	67
LAMPIRAN.....	68
Lampiran A.1 Data Responden	68
Lampiran A.2 Kuesioner Responden	70
Lampiran A.3 Contoh Keusioner Terisi.....	72